Les tableaux de bords des indicateurs
–
Le mode d'emploi

11 avril 2008

Un tableau de bord est l'outil de suivi d'un indicateur de l'Agenda 21 de la Ville d'Aurillac. Il y a 230 indicateurs pour 60 projets en cours, 535 indicateurs pour 104 projets nouveaux, soit un total de 765 indicateurs à ce jour.

Les indicateurs sont de trois sortes :

- **Les indicateurs de performance** se rapportent aux projets. Ils mesurent la façon dont le projet permet de participer à l'atteinte de son orientation stratégique. Un même indicateur peut concerner plusieurs projets.
- **Les indicateurs de résultat** se rapportent aux projets ou aux actions. Ils mesurent l'écart par rapport aux résultats attendus fixés en début de projet ou d'action. Ils sont généralement chiffrés, parfois d'ordre qualitatif.
- **Les indicateurs de suivi** se rapportent aux actions. Ils mesurent leur niveau de réalisation. Parfois, certains résultats attendus des actions leurs sont similaires ou leur donne une valeur à atteindre.

Le comportement à adopter vis à vis d'un tableau de bords :

- **Malgré la présélection, l'indicateur s'avère impossible à renseigner** car : les données sont manquantes, le travail nécessaire pour le renseigner est trop lourd pour les bénéfices potentiels à en retirer, il n'est pas pertinent, il est trop complexe et impossible à simplifier, etc. **Merci de nous indiquer que l'on doit abandonner cet indicateur, et si possible en suggérer un autre en remplacement.**
- **Il est trop tôt pour pouvoir renseigner l'indicateur** car : il concerne un projet nouveau ou une action nouvelle et non encore débutés, les conditions ne sont pas réunis pour le renseigner, etc. **Vous n'avez pas à le remplir, et simplement à nous signaler que le projet ou l'action ne sont pas débutés.**
- **L'indicateur concerne un projet ou une action en cours ou un projet ou une action à venir** mais peut d'ores et déjà être renseigné car les informations sont disponibles **: Merci de le renseigner.**

Dans tous les cas, il s'agit d'être efficace, pragmatique et de garder à l'esprit le but essentiel de ce travail : suivre et évaluer les projets en vue de leur amélioration continue.

Les tableaux de bords sont à renseigner de la façon suivante :

1. **Vérifier et au besoin compléter ou modifier les champs pré-remplis :** les références (nom de la personne, service, téléphones, mail), les intitulés (ODD, OS, projet, voire action), nom et type de l'indicateur, éventuellement les résultats attendus.
2. **Renseigner le tableau :** la ligne de précision de l'indicateur (cases orange de l'exemple ci-après).
3. **Réaliser l'état 0 de l'indicateur :**

- La période utilisée pour cet état est déterminée par vous-même, en fonction des données dont vous disposez et de sa pertinence pour comparer ensuite les valeurs de l'indicateur sur les périodes à venir.

- La valeur de référence, calculée par vos soins, servira de base de comparaison avec les valeurs futures.

- La case « *date prévue initialement* » est à renseigner pour le prochain relevé.

4. **Les autres cases seront à renseigner lors de chaque mise à jour annuelle**.

Tableau de bord rempli par :	champs pré-remplis
n°tél + n°poste + adresse mail	champs pré-remplis

Objectif	n°	champs pré-remplis
Orientation Stratégique	n°	champs pré-remplis
Projet	n°	champs pré-remplis
Action	n°	champs pré-remplis
Thématique	champs pré-remplis	

Nom de l'indicateur	Type d'indicateur	Définitions / Précisions	Unité de mesure de l'indicateur et mode de calcul	Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur et sa mise à disposition (gratuité, convention, échange, achat,…)	Structure et personne productrice de l'indicateur ou de la donnée	Analyse / Interprétation	Difficultés rencontrées
Reprend le nom de l'indicateur de la fiche projet ou action citée en en-tête	performance résultat suivi	Précise au besoin l'indicateur (objectif, rôle, ce qu'il mesure,…) si sa formulation n'est pas assez expressive	Donne l'unité de l'indicateur (si elle existe) et renseigne sur la façon dont l'indicateur est calculé ex : ratio, %, addition, comptage,…	Dans le cas d'un indicateur qui nécessite de collecter des données existantes pour être construit, indiquer les données nécessaires et leur mode d'acquisisiton	Rappelle la personne et la structure et qui fournie les données (Ex : M. XX à la CABA pour les données de l'assainissement). Cette personne peut-être celle qui renseigne la présente fiche.	Apporte des éléments d'analyse intrinsèques pour comprendre et interpréter le résultat de l'indicateur en fonction de sa valeur	Lors de la mesure de la valeur de l'indicateur. Ex : problèmes d'échelles, de sources, de fiabilité,...

ETAT 0	Vous choisissez la période de référence sur laquelle vous établissez la valeur de l'indicateur ex: 1mois, 1ans, 5ans, une moyenne de x années,…	Valeur de l'indicateur lors de la période de référence que vous avez fixé

Date prévue	Date réelle	Valeur de l'indicateur	Interprétation / Contexte	Préconisations
Date prévue initialement pour le prochain relevé de l'indicateur	Date effective de relevé	Valeur de l'indicateur obtenue à la date de relevé	Explication sur le contexte propre à cette date de relevé qui explique la valeur de l'indicateur	Préconisations spécifiques à suivre en fonction de la valeur de l'indicateur à la date de relevé

Résultat attendu
Rappelle les résultats visés dans ce projet ou cette action (en lien avec l'indicateur présenté ici)

Mode de représentation, illustration complémentaire pour interpréter l'indicateur
Sera le mode de visualisaiton de l'évolution de l'indicateur ou de sa comparaison avec d'autres éléments

Exemple 1

Tableau de bord rempli par :	Benoît Lemozit - Agenda 21 - VA
n°tél + n°poste + adresse mail	0471454745 - 1301 - bel@mairie-aurillac.fr

Objectif	5	Ancrer le développement durable dans la durée par la sensibilisation, l'information, l'écoute et le partenariat
Orientation Stratégique	24	Organiser une éducation à l'environnement et aux comportements éco-responsables
Projet	89	Réaliser un plan de verdissement (Aurillac Ville Eco-Citoyenne - AVEC)
Action	3	Mettre en œuvre une consommation responsable
Thématique	Ressources : Air, Eau, Déchets, Recyclage	

Nom de l'indicateur	Type d'indicateur	Définitions / Précisions	Unité de mesure de l'indicateur et mode de calcul	Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur et sa mise à disposition (gratuité, convention, échange, achat,…)	Structure et personne productrice de l'indicateur ou de la donnée	Analyse / Interprétation	Difficultés rencontrées
Nombre d'opérations	suivi	Le nombre d'opérations qui seront conduites dans les services pour mettre en œuvre une consommation responsable (ex : tri sélectif dans les services, groupement d'achat de café ou de thé issu du commerce équitable,…)	Nombre sans unité - addition	Données produites par le groupe de travail mis en place et qui conduira les opérations	Benoît Lemozit - Agenda 21 - VA	En fonction de la continuité des opérations d'une saison à une autre, procéder à des réajustements	Animation des opérations

ETAT 0	*2007*	1 (collecte de piles usagées)	
Date prévue	**Date réelle**	**Valeur de l'indicateur**	**Interprétation / Contexte**	**Préconisations**
2008				

Résultat attendu	**Mode de représentation, illustration complémentaire pour interpréter l'indicateur**
7 opérations à lancer d'ici 2010	

Remarque : Pour aller à la ligne dans une même case faire : Alt + Entrée

Exemple 2

Tableau de bord rempli par :	Benoît Lemozit - Agenda 21 - VA
n°tél + n°poste + adresse mail	0471454745 - 1301 - bel@mairie-aurillac.fr

Objectif	5	Ancrer le développement durable dans la durée par la sensibilisation, l'information, l'écoute et le partenariat
Orientation Stratégique	24	Organiser une éducation à l'environnement et aux comportements éco-responsables
Projet	89	Réaliser un plan de verdissement (Aurillac Ville Eco-Citoyenne - AVEC)
Action	3	Mettre en œuvre une consommation responsable
Thématique	Ressources : Air, Eau, Déchets, Recyclage	

Nom de l'indicateur	Type d'indicateur	Définitions / Précisions	Unité de mesure de l'indicateur et mode de calcul	Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur et sa mise à disposition (gratuité, convention, échange, achat,…)	Structure et personne productrice de l'indicateur ou de la donnée	Analyse / Interprétation	Difficultés rencontrées
Nombre d'enquêtes (Quantité et taux de réponse)	suivi	Nombre d'enquêtes : 1 par opération potentielle	Quantité : nombre sans unité ; addition Taux de réponse : % ; nombre de réponse / nombre d'envois	Taux de réponse : nombre d'envois et nombre de réponses	Benoît Lemozit - Agenda 21 - VA	Le taux de réponse aux enquêtes permettra de prédéfinir l'intérêt des agents en préalable à la mise en place de l'opération	Motivation des agents pour la réponse

ETAT 0	*2007*		Nombre : 1 enquête - Taux de réponse : 12%	
Date prévue	**Date réelle**	**Valeur de l'indicateur**	**Interprétation / Contexte**	**Préconisations**
Décembre 2008	*15/01/09*	Nombre : 2 enquêtes Taux réponse : 22 et 19%	Meilleur retour dû à une meilleure sensibilité des agents au développement durable / connaissance de l'Agenda 21	Pour des résultats mieux exploitables, un taux de réponse de 30% serait préférable : améliorer l'animation

Résultat attendu
50% des services au tri sélectif la première année, 100% la seconde - 3 enquêtes en 2008, taux de réponse à 30%

Mode de représentation, illustration complémentaire pour interpréter l'indicateur